Качество с точки зрения потребителя это совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять свои потребности.

С точки зрения производителя качество – соответствие характеристик объекта установленным требованиям. Понятие качества включает три элемента: объект, характеристики, потребности.

Первый элемент – объект качества, который может быть представлен продукцией, процесс, организация или отдельное лицо, а также любая комбинация из них.

Понятие качества включает три элемента

* Объект
* Характеристики
* Потребности

Объект может быть представлен продукцией товаром или услугой.

Продукция – результат деятельности

Товар – продукция после договора купли продажи

Услуга – результат взаимодействия потребителя и исполнителя

Качество услуги – обобщенный эффект услуги, который определяет в какой степени потребитель ею удовлетворен

Второй элемент – товары и услуги обладают совокупностью отличительных свойств – характеристик. Характеристики могут быть качественными и количественными.

Третий элемент – требования. Требования это прежде всего проявление потребностей. Существует некоторая иерархия потребностей. В ее основе лежит понятие качество жизни. Это понятие включает целый ряд аспектов процесса степени удовлетворения человеческих потребностей.

Квалиметрия – это наука об измерении и количественной оценки качества всевозможных предметов и процессов.

Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания.

Методы оценки значений показателей качества

Объективные

* Измерительный – основан на получении информации из технических средств или приборов
* Регистрационный – основан на наблюдении и подсчете чисел
* Расчетный – основан на получении информации расчетом
* Метод опытной эксплуатации является разновидностью регистрационного метода, основан на искусственном моделировании условий эксплуатации объекта

Эвристические методы

1. Органолептический – основан на использовании информации от органов чувств
2. Экспертный – основан на учете мнений специалистов-экспертов
3. Социологический – основан на сборе и анализе мнений потребителей
4. Статистические методы контроля и управления качеством – основаны на определении значений показателей качества продукции с использованием методов теории вероятности и математической статистики.

Чаще всего для оценки качества используют сразу несколько методов для более точных и достоверных результатов